Edito du président de la FFBB

L'accueil, que ce soit au niveau des Groupements Sportifs, des Comités, des Ligues, de la Fédération, est souvent le point de départ d'une longue histoire qu'il faut constamment accompagner, renouveler et faire vivre.

Chacun d'entre nous, quelle que soit sa fonction, doit faire en sorte de donner envie à l'autre de venir le rejoindre pour pratiquer notre sport : le Basket.

Cette démarche, ce comportement, ne doivent pas être ponctuels, ni circonstanciés, mais ils doivent devenir des attitudes au quotidien.

Ainsi, tous éprouveront du plaisir à participer à la vie du Basket dans tous ses aspects, que ce soit dans le jeu, dans l'encadrement, dans la gestion.

Comme tout groupement humain, une association vit au gré des relations qui y sont tissées au quotidien. La « **Famille Basket** » ne fait pas exception à la règle. A partir de ses différences et ressemblances qui font notre force, à nous de créer ce tissu aussi coloré qu'un patchwork, mais aussi solide que la toile.

L'avenir de nos structures sportives passe obligatoirement par l'amélioration de l'Accueil dans les « petites choses » qui rendent la vie agréable, et l'envie d'en parcourir une partie ensemble. De l'**Accueil** découle le savoir être si important car il est le fondement même de toute vie sociale par delà les procédures et les règles. Améliorer l'Accueil est sans conteste un axe de progrès fondamental pour un club, et ceci souvent sans moyen supplémentaire, si ce n'est de se soucier de l'autre, des autres, d'autrui.

Avec ce guide, organisé autour d'une compilation d'échanges, la Commission Fédérale de Formation propose à tous les dirigeants un outil de réflexion, à la fois pratique et méthodique. Il a pour ambition de permettre à chacun d'apporter sa contribution pleine et entière à l'harmonie familiale.

Yvan MAININI
Président de la FFBB

AVERTISSEMENT :

Les pages qui suivent reprennent les restitutions des groupes de travail de dirigeants en session de formation lors des universités d'été et des universités décentralisées.

Ce ne sont :

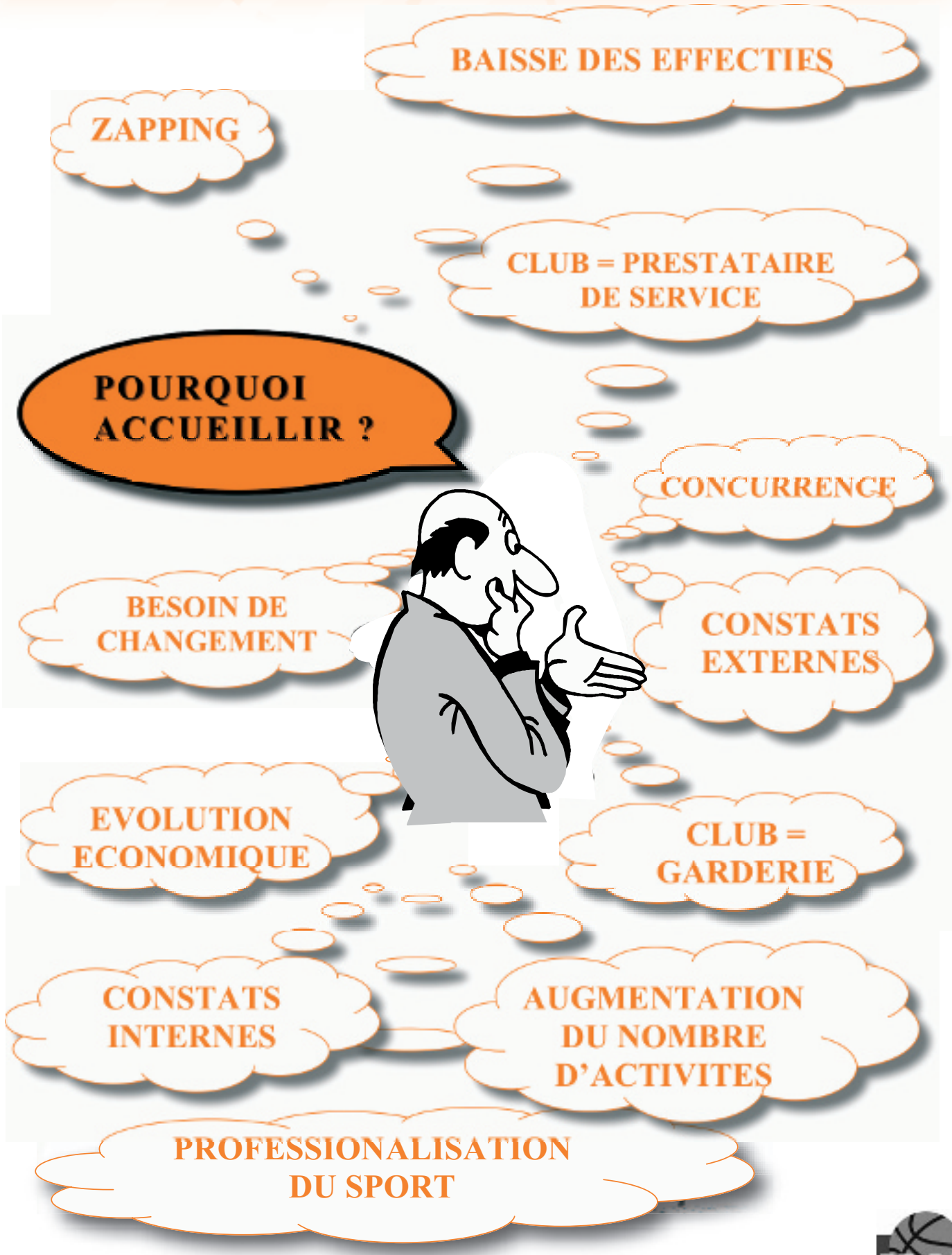
- ni des listes exhaustives

- ni des listes limitatives,

mais ce sont des idées, des pistes de réflexion à adapter aux spécificités de son association.

Sommaire

Pourquoi accueillir ? ..... page 05
L'accueil dans l'association ..... page 06
Qui accueillir ? ..... page 06
Accueillir se décline en 3 étapes. ..... page 07
L'accueil des minibasketteurs ..... page 08
L'accueil des jeunes joueurs ..... page 10
L'accueil des joueurs ..... page 12
L'accueil des entraîneurs ..... page 14
L'accueil des officiels, arbitres et OTM dans l'association ..... page 16
L'accueil des officiels désignés ..... page 18
L'accueil des salariés ..... page 19
L'accueil des dirigeants ..... page 20
L'accueil des parents ..... page 22
L'accueil des visiteurs ..... page 24
L'accueil des institutionnels ..... page 25
L'accueil des partenaires ..... page 26
L'accueil des spectateurs ..... page 28
L'accueil des médias ..... page 29
Exemple de guide d'auto-évaluation ..... page 30
Conclusion ..... page 31
Remerciements ..... page 32


BAISSE DES EFFECTIFS
ZAPPING
CLUB = PRESTATAIRE DE SERVICE
POURQUOI ACCUEILLIR ?
CONCURRENCE
BESOIN DE CHANGEMENT
CONSTATS EXTERNES
EVOLUTION ECONOMIQUE
CLUB = GARDERIE
CONSTATS INTERNES
AUGMENTATION DU NOMBRE D'ACTIVITES
PROFESSIONALISATION DU SPORT

Pourquoi Accueillir ?

L'association est un groupement de personnes qui
adhèrent volontairement,
ont des besoins,
et des attentes, exprimés ou non.

L'association évolue dans un environnement non figé qu'elle ne maîtrise pas, mais qu'elle doit connaître et dont elle doit tenir compte.

Elle doit s'ouvrir sur l'extérieur en raison :

- de l'évolution économique,
- de la professionnalisation du monde sportif,
- des activités proposées de plus en plus nombreuses (sportives, culturelles, artistiques,…),
- d'un environnement favorable ou hostile, et de plus en plus concurrentiel,
- des besoins de changement, de zapping,
- …

L'association est également confrontée à des difficultés internes :

- la variation des effectifs :
  des adhérents quittent le club, pourquoi ?
  des adhérents arrivent au club, pourquoi ?
- l'absentéisme,
- l'association est considérée comme une garderie, voire comme un prestataire de services, …,
- la concurrence entre les clubs,
- …

L'association ne peut pas influer sur l'environnement extérieur mais,

structurer l'accueil
peut être une réponse aux difficultés internes.

L'accueil ne se décrète pas, il se décide.
C'est une action volontariste, une façon de faire et une façon d'être.

Assurer un accueil de qualité est une démarche primordiale
pour un club qui veut pérenniser ses activités.

L'Accueil dans l'association

Les associations sont régies :

› par la loi du 1er juillet 1901 qui « donne aux personnes la capacité de se regrouper, de s'organiser et d'unir leurs efforts pour mettre en commun leurs moyens et leurs capacités, afin d'atteindre un but commun, dans le respect des lois, sans source de profit »,

› par la loi du 16 juillet 1984 qui confère aux associations « une mission de service public ».

Dans la vie de tous les jours, l'association doit :

› organiser et favoriser les relations entre ses membres,

› établir et entretenir des relations avec des acteurs externes, tout en respectant ses VALEURS.

Établir et renforcer une relation de qualité, c'est le domaine de l'Accueil.

L'accueil est un élément déterminant de l'image de l'association.

La qualité de l'accueil permet :
- d'attirer, de mobiliser, de fidéliser,
- de transmettre les VALEURS (morales, humaines) de l'association.

Qui Accueillir ?

Les « publics » internes	Les « publics » externes
qui sont les différentes composantes de l'association : - les dirigeants, - les entraîneurs, - les joueurs (minibasket, jeunes, adultes), - les officiels (arbitres, officiels de table de marque), - les parents, - les salariés.	avec lesquels l'association entretient des relations : - les instances fédérales, - les institutionnels, - les médias, - les officiels désignés, - les parents, - les partenaires, les sponsors, - les spectateurs, les supporters, - les visiteurs.

«Accueillir» se décline en 3 étapes

DES PUBLICS DIFFERENTS :

1- CONNAÎTRE LEURS PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

Connaissance de l'existant (membre participatif, consommateur, …).

2 - CONNAITRE LEURS ATTENTES

Ce que ces « publics » souhaitent obtenir, viennent chercher.

3 - REPONDRE A CES ATTENTES

En proposant et en mettant en place des ACTIONS, tout en respectant les VALEURS de l'association.

L'accueil doit :

- se structurer,

- s'organiser

tout en restant naturel dans le cadre des relations humaines.

CEPENDANT,

Le club a aussi des attentes de la part des différents publics.

L'Accueil des minibasketteurs

La spécificité du minibasket au niveau de l'accueil est qu'il doit être dirigé à la fois vers les enfants et vers les parents.
(voir chapitre spécifique concernant les parents page 22).

LES PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

Le minibasketteur :

- est, avant tout, en relation affective (parents, copains, entraîneur, …),
- a besoin de jouer,
- a envie d'apprendre, … mais sa motivation doit être entretenue,
- a besoin de justice,
- est avide d'exploits personnels, mais peut contribuer à la réalisation d'actions collectives,
- a besoin de se dépenser physiquement,
- …

QUELQUES ATTENTES

- un langage adapté,
- le jeu. Il vient avant tout pour s'amuser,
- l'imitation (faire comme …),
- la confiance, l'attention, l'encouragement,
- l'apprentissage,
- l'attente de convivialité (arbre de Noël, fêtes, …),
- pour le reste, il n'est pas demandeur, car pour lui, ce sont des contraintes comme il en a à l'école ou chez lui : ranger le matériel, prendre une douche,
- …

DES REPONSES POSSIBLES

- prendre l'enfant en charge dès son arrivée : l'appeler par son prénom, lui dire bonjour, lui faire dire bonjour, lui dire au revoir et lui faire dire au revoir …,
- prévoir un dirigeant à l'entraînement pour être disponible pour les minibasketteurs et les parents,
- mettre en place des séances d'entraînement attrayantes avec un apprentissage à base de jeux, des plateaux rencontres sous forme de jeux,
- prévoir une boisson et/ou même un goûter, aidé par les parents,
- organiser des stages durant les petites vacances scolaires,
- penser aux anniversaires (gâteaux par les mamans par exemple),
- organiser des fêtes évènementielles : halloween, père Noël, galette des rois, Pâques, fête de l'école de fin d'année, etc,
- participer à la fête nationale du minibasket,
- constituer un « carnet de suivi » avec des pages à leur disposition : mon premier panier, mes copains, mes coloriages … (cf dossier Ecole Française de MiniBasket),
- …

N.B. D'autres informations peuvent être consultées sur le document fédéral « formation assistant de minibasket ».

EXEMPLE D'ANIMATION VECUE

Dans une école de minibasket, l'accueil est organisé.

Objectif :

- établir un contact immédiat avec les parents et les enfants,
- les reconnaître, les informer.

Action :

Les enfants et leurs parents sont pris en charge :
- à l'entrée de la salle en début de séance,
- à la sortie en fin de séance.

A l'entrée de la salle (hall, …), est installé un point de rencontre mini dédié à l'accueil.
Dans ce coin accueil, un panneau d'affichage (ou une partie) spécial mini permet aux enfants et aux parents de trouver les renseignements indispensables au fonctionnement de l'école : horaires des entraînements, des rencontres, noms des éducateurs, des dirigeants, de l'association.

C'est au point accueil que les éducateurs reçoivent et saluent les enfants et les parents au début de l'entraînement.

Durant la séance d'entraînement, les éducateurs ne sont pas dérangés dans leurs activités. Une personne en plus (dirigeant ou parent par exemple), assure la continuité au niveau de l'accueil : réception des enfants et des parents en retard, pointage de la fiche de présence, préparation du courrier donné aux enfants à la fin de l'entraînement.
Lors du retour au vestiaire, les éducateurs restent proches du point accueil à la disposition des parents.

Aménager un espace pour les parents.

L'Accueil des jeunes joueurs

LES PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

Le jeune joueur est un public interne à l'association à la recherche :

- de la notoriété du club,
- de copains,
- de l'imitation des stars,
- de la proximité de la salle,
- de la renommée du club,
- ...

Il est aussi un préadolescent ou un adolescent, avec ses caractéristiques particulières :

- il est sensible à la justice, à l'équité,
- il veut se détendre,
- il recherche une autonomie sociale,
- …

QUELQUES ATTENTES

- le jeu pour s'amuser et non pour apprendre,
- la découverte du sport collectif (importance des copains, du groupe),
- l'envie d'imiter les stars locales (clubs pros...) ou internationales (NBA...),
- la confiance (être rassuré),
- le besoin d'attention et d'encouragements,
- un langage adapté,
- le souhait de faire des matches (la gagne !),
- …

DES REPONSES POSSIBLES

- assurer une qualité d'entraînement, de pédagogie par le jeu,
- organiser des stages pendant les vacances, des camps de basket pour vivre en groupe avec des amis autour d'un centre d'intérêt commun, le basket,
- mettre en place des animations festives comme le goûter d'après match, les soirées du club,
- …

LES JEUNES JOUEURS :
LE CLUB AUSSI A DES ATTENTES !

Fidélisation

Prise de responsabilité

Image du Club

EXEMPLE D'ANIMATION VECUE

Dans un club mixte d'environ 90 licenciés en zone urbaine.

Objectif :

- donner aux jeunes l'occasion d'être ensemble pour un moment de convivialité,
- responsabiliser les jeunes.

Action :

Après certains entraînements ou certaines rencontres (en général en début de soirée), le siège du club est laissé à la disposition des ados. Les jeunes peuvent s'y retrouver et y refaire le monde. Toutefois, une permanence de dirigeants se tient à proximité pour garantir le respect des règles et en particulier l'ouverture et la fermeture du local.
Des règles strictes (pas d'alcool, pas de drogues, …) sont fixées pour éviter les abus. Les horaires sont limités pour ne pas décourager les dirigeants de permanence.
La logistique est laissée à l'initiative des jeunes : approvisionnement des consommations, tarifs (en général, prix coûtant), rangement en fin de soirée (un placard du siège est réservé au stockage de leurs affaires), …
Les jeunes ont la possibilité d'inviter d'autres jeunes (associations voisines, basketteurs ou pas, …).

C'est leur lieu pendant quelques heures. La seule contrainte doit être le respect des règles.

EXEMPLE D'ANIMATION VECUE

Dans un club mixte de moins de 100 licenciés en zone rurale :

Objectif :

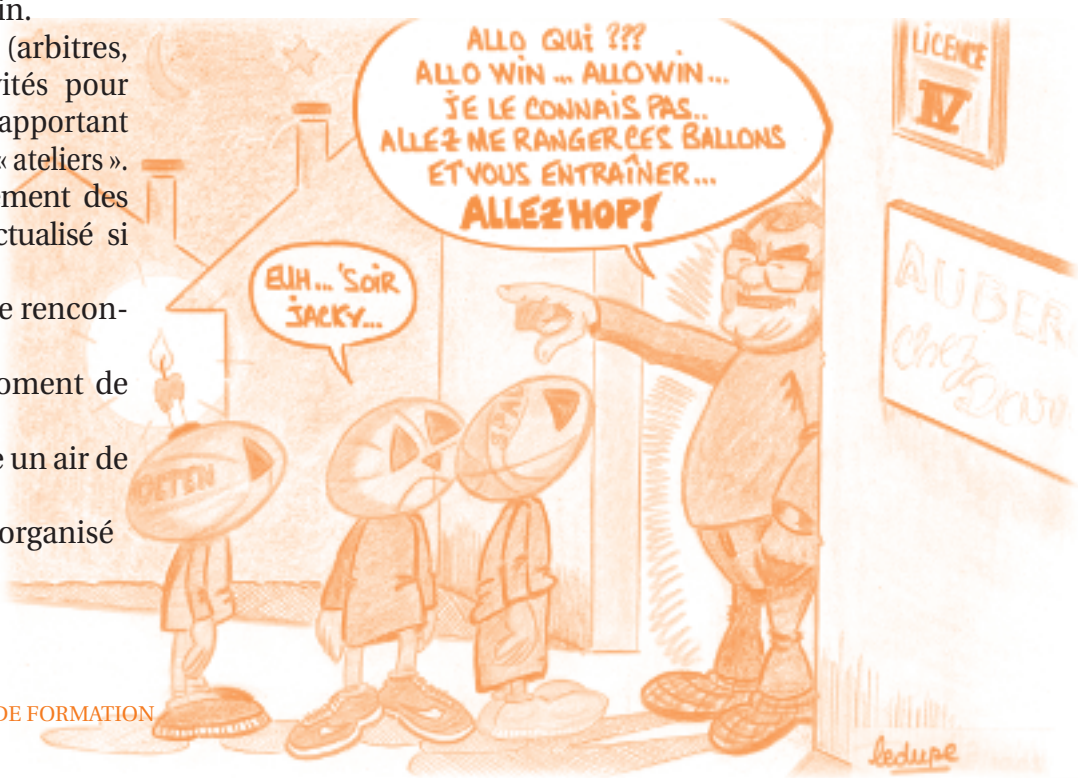
- permettre aux jeunes de :
  - se rassembler,
  - réaliser une animation,
  - se responsabiliser,
  - se motiver à la vie du club.

Action :

Pendant les vacances scolaires de la Toussaint, les jeunes du club organisent une journée de rassemblement de jeunes basketteurs/basketteuses.

Dans de telles situations, la « fiche action » se révèle être un document très précieux pour réussir son action. (cf. le guide de la démarche projet).

Cette manifestation a pour but de mettre en activité toutes les facettes du basket : la préparation, la communication, la logistique, le jeu, l'encadrement (entraîneur, arbitre, OTM). Les dirigeants du club sont en soutien si besoin.
Des entraîneurs et officiels (arbitres, OTM) du comité sont invités pour encadrer cette journée en apportant conseils et formation dans les « ateliers ».
Le planning avec le déroulement des rencontres est prévu et réactualisé si besoin par les jeunes.
Les « ateliers » permettent de rencontrer des formateurs.
Le repas du midi est un moment de convivialité.
L'animation musicale donne un air de fête à cette journée.
Le pot de fin de journée est organisé et géré par les jeunes.



L'Accueil des joueurs

LES PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

Le joueur :

- peut être :
  - le consommateur,
  - le compétiteur,
  - le ludique,
- est exigeant (temps de jeu, matériels, moyens, …),
- peut être impliqué dans la vie du club comme dirigeant, entraîneur, officiel,
- …

QUELQUES ATTENTES

- un bon niveau de compétition,
- un bon entraîneur,
- le respect des engagements,
- une qualité des prestations qui implique :
  - du matériel (ballons, équipements, maillots, shorts, …),
  - une salle chauffée, des douches chaudes à l'entraînement …,
  - un gymnase disponible,
  - une bonne organisation pour les rencontres,
    - à domicile : tenue de table, arbitrage si pas de désignation, …,
    - à l'extérieur : transport, …,
  - le respect des horaires,
  - de la convivialité, une bonne ambiance, le plaisir, le loisir,
  - de l'écoute, le conseil, la compréhension, le soutien,
- du temps de jeu, pouvoir jouer,
- une bonne communication,
- …

DES REPONSES POSSIBLES

- proposer un entraîneur compétent et du niveau de compétition souhaité dans le cadre du projet du club,
- respecter le niveau des joueurs, tenir les engagements (accueil spécifique pour les mutés …),
- disposer de créneaux d'entraînement suffisants,
- prévoir et organiser des prestations de qualité au niveau des équipements, des entraînements, des matches, des déplacements,
- connaître et reconnaître le joueur (par son nom, par son prénom),
- présenter les nouveaux joueurs, entraîneurs, officiels, dirigeants,
- assurer la convivialité
  - au sein de l'équipe par l'entraîneur et l'accompagnateur,
  - au sein du club (pot d'après match, soirée festive, …),
- créer une commission d'animation : organiser des manifestations internes au club, un pot d'accueil en début de saison, une réception d'après match, des manifestations diverses et inviter les joueurs aux fêtes du club …,
- communiquer en donnant des informations sur
  - le planning de la saison,
  - la vie du club, la politique du club (le passé, le projet, les objectifs),
- …

EXEMPLE D'ANIMATION VECUE

Dans un club mixte de 180 licenciés en zone rurale.

Objectif :

- valoriser les joueurs,
- considérer, sécuriser, fidéliser les joueurs,
- solidariser l'équipe,
- intégrer les joueurs dans le fonctionnement du club.

Action :

- Encadrement des joueurs lors d'une rencontre :

A domicile :

Les joueurs sont accueillis une heure et demie avant la rencontre par un dirigeant et l'entraîneur. Pour certaines rencontres où les conditions sont plus difficiles les joueurs sont réunis beaucoup plus tôt et prennent ensemble une collation.

A l'extérieur :

Les dirigeants prévoient l'organisation du déplacement: horaires, moyen de transport, restauration avant et après la rencontre, le matériel (ballons, maillots, licences, pharmacie, etc…).

A la fin de la rencontre : (à l'extérieur comme à domicile), tout le monde se retrouve pour le pot ou/et le repas d'après match.

Les dirigeants s'intéressent à l'évolution de chaque joueur et, sans s'immiscer dans leur vie privée, essaient de les aider et de les soutenir si des problèmes interviennent.

Chaque équipe a un accompagnateur responsable chargé de la cohésion et de l'harmonie du groupe (cf. Le guide de l'accompagnateur d'équipe).

L'Accueil des entraîneurs

LES PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

L'entraîneur :

- est licencié, mais pas forcément dans le club,
- peut être entraîneur salarié du club, ou entraîneur bénévole indemnisé ou non,
- exerce dans tous les cas une fonction éducative,
- est dans le club avec ses entraînements, et les matches à domicile,
- est responsable d'un groupe et acteur incontournable de la communication,
- a une formation spécifique. Il est formé à sa mission,
- peut être impliqué dans l'association, comme dirigeant,
- …

QUELQUES ATTENTES

- la connaissance du projet, de la politique générale du club,
- le partage de ses connaissances,
- la formation : assurer la formation du joueur par de bonnes conditions de travail (créneaux horaires adaptés, matériel pédagogique, local pour réunion, médiathèque…),
- le soutien de l'association,
- l'intégration et la reconnaissance,
- la participation pour ne pas être isolé,
- la recherche du plaisir et permettre aux autres de le partager,
- le respect des engagements,
- …

DES REPONSES POSSIBLES

- donner les informations sur le projet du club, l'associer à l'élaboration du projet sportif,
- demander aux membres de l'association de lui apporter leur soutien dans sa démarche au sein du projet et de la politique du club,
- prévoir et assurer son intégration dans l'équipe technique, avec des responsabilités,
- proposer un style de management favorisant la participation des jeunes,
- encourager la formation en lui demandant de poursuivre sa formation personnelle et d'organiser des formations,
- provoquer des rencontres entre entraîneurs et arbitres avec les joueurs,
- demander à un dirigeant d'être présent à l'entraînement, pendant les matches,
- prendre en charge l'organisation et la logistique (préparation de la salle, de la table, du pot d'après match, des licences, du transport,…) pour lui permettre de se consacrer à sa mission,
- mettre à disposition des moyens matériels adaptés (ballons corrects en quantité suffisante, chasubles, plots, etc…),
- communiquer et donner des informations sur la vie du club,
- récompenser son travail et son engagement dans le cadre du projet et des valeurs du club, de ses réussites aux formations par exemple à l'occasion de l'A.G de l'association,
- l'inviter à participer aux manifestations de l'association,
- l'abonner à la revue « Basket-Ball »,
- …

LES ENTRAINEURS :
LE CLUB AUSSI A DES ATTENTES !

Implication dans la vie du Club

Formation

Respect des valeurs du Club

EXEMPLE D'ANIMATION VECUE

Dans un club périurbain mixte de 180 licenciés.

Objectif :

Organisation d'une commission technique pour :

- soutenir pédagogiquement et techniquement les entraîneurs,
- fidéliser,
- les conforter dans leur engagement.

Action :

Tous les entraîneurs du club doivent faire partie de la commission technique placée sous la responsabilité d'un président ou d'un coordonnateur technique.

Un secrétaire de séance est chargé de la rédaction des procès verbaux de réunion et des convocations.
La commission établit, avec l'accord de chacun, son mode de fonctionnement et son règlement interne. Elle définit la fréquence de ses réunions, les thèmes évoqués et le travail de chacun.

Le coordonnateur technique est plus particulièrement chargé du suivi et de l'accompagnement des entraîneurs et des assistants en formation. Il doit susciter et solliciter l'envie de participer à des formations.

Les séances de formation sont organisées dans une salle de cours ou dans un gymnase en fonction des thèmes abordés.

Au travers de cette commission, chacun des entraîneurs du club doit pouvoir s'exprimer librement, apporter sa contribution à l'enrichissement des autres, trouver du soutien si cela est nécessaire et connaître son interlocuteur privilégié de façon à se sentir bien dans son environnement.

N.B. : une bibliothèque ou/et une vidéothèque peuvent utilement être à disposition de la commission.

L'Accueil des officiels dans l'association (arbitres et OTM)

LES PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

Arbitres et O.T.M. rendent différents services à l'intérieur de l'association.

Les officiels :

- sont impliqués dans leur association comme joueur, dirigeant, entraîneur, arbitre, OTM (entraînements, rencontres officielles et amicales…),
- ont une formation spécifique. Ils sont formés à leur mission,
- …

mais,
- sont aussi désignés, et souvent éloignés de leur association.

QUELQUES ATTENTES

- le souhait de se sentir utile, transmettre ses connaissances aux joueurs, aux entraîneurs, aux parents, aux dirigeants,
- la reconnaissance,
- la participation à la vie du club en étant pleinement acteur du club,
- la recherche de plaisir sportif, de convivialité,
- la participation à des formations,
- l'information,
- …

DES REPONSES POSSIBLES

- valoriser les officiels en leur demandant :
  - de participer aux matches amicaux, tournois (aider à l'organisation, à la recherche d'officiels, à la réalisation de manifestations…),
  - de motiver et d'aider les joueurs à participer aux formations,
  - d'organiser une formation dans le club, de devenir tuteur d'un débutant…,
- encourager et aider les officiels à participer aux formations (pendant les entraînements, formations arbitre, OTM, entraîneur),
- les féliciter pour le travail accompli dans le club, pour leur réussite aux formations au cours des réunions du club et lors de l'A.G,
- les inviter aux manifestations du club (fête de Noël, tournoi des parents, tournoi, rencontre amicale de haut niveau ou tournoi amical international, 3e mi-temps…),
- communiquer en donnant des informations sur la vie du club, les résultats des équipes, les actions d'animation,
- demander régulièrement comment se sont déroulées leurs interventions à l'extérieur,
- provoquer des rencontres entre entraîneurs et officiels,
- faire figurer leurs fonctions dans l'organigramme du club et dans le journal du club,
- les abonner à la revue « Basket-Ball »,
- …

EXEMPLE D'ANIMATION VECUE

Dans un club mixte périurbain de 130 licenciés.

Objectif :

- faire découvrir les fonctions d'arbitre et d'officiel de table de marque,
- recruter,
- fidéliser.

Action :

Un stage de découverte de l'arbitrage et de la table de marque est organisé sur des rassemblements de jeunes ou sur un tournoi. Des invitations sont données au plus grand nombre possible de licenciés du club. Les critères de participation ne sont pas liés à l'âge, mais plus à une envie de découvrir, de participer pour mieux connaître les contraintes et les intérêts de ces fonctions. N'importe quel pratiquant, dirigeant, parent est cordialement invité.

Une demande est adressée à la Commission Départementale des Arbitres Marqueurs Chronométreurs pour faire assurer l'encadrement de ces activités, en précisant qu'il s'agit d'une découverte.

Les entraîneurs du club participent également à cette action en apportant des compléments techniques.

Avec les responsables de cette journée, les participants sont invités à découvrir la manière d'assurer la couverture des rencontres par les officiels.

Cette journée est également festive, et la pause de midi est l'occasion d'un pique nique où il est prévu que chacun apporte une partie du repas.

A la fin de la journée, pendant le pot convivial, le club remet une tenue non officielle pour que le participant soit reconnu par la suite en tant que jeune arbitre en formation (tee-shirt de couleur grise avec un slogan dans le dos « chut j'apprends »).

LES OFFICIELS :
LE CLUB AUSSI A DES ATTENTES !

Implication dans la vie du Club

Formation

Transmission de l'image de marque

L'Accueil des officiels désignés (arbitres et OTM)

LES PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

Les officiels en mission :

- sont désignés par des répartiteurs,
- sont extérieurs au groupement sportif,
- sont indemnisés,
- reçoivent une formation spécifique,
- aident à la pratique du basket sans choisir leurs partenaires,
- …

QUELQUES ATTENTES

- la réception à leur arrivée par un dirigeant,
- le respect,
- la participation au bon déroulement de la rencontre,
- de bonnes conditions pour pouvoir officier,
- la sécurité pour pouvoir officier,
- la recherche du plaisir,
- …

DES REPONSES POSSIBLES

- prévoir un dirigeant pour l'accueil des officiels,
- respecter les horaires des rencontres,
- mettre à disposition un vestiaire propre et convenable, avec douche chaude,
- adapter un service d'ordre adéquat en fonction du niveau de compétition,
- mettre une bouteille d'eau à disposition,
- faire preuve de convivialité : invitation à la troisième mi-temps par exemple,
- assurer la sécurité de la personne et de ses biens (véhicule, etc...),
- répondre aux besoins éventuels (restauration, hébergement, ...),
- …

L'Accueil des salariés

LES PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

Le salarié :

- a un contrat de travail,
- est employé par une structure gérée par des bénévoles,
- …

QUELQUES ATTENTES

- la connaissance et l'obtention de la fiche de poste,
- la signature d'un contrat de travail,
- le respect des engagements (rémunération, contrat de travail),
- la communication des objectifs de l'association,
- les moyens pour travailler (humains, matériels, de travail adaptés, …),
- la possibilité de se former, d'avoir un tuteur,
- la reconnaissance,
- les relations claires : séparation précise du temps salarié et du temps bénévole (en raison du risque d'ambiguïté),
- l'intégration,
- la convivialité,
- …

DES REPONSES POSSIBLES

- rédiger et respecter un contrat de travail clair et précis en cohérence avec la lettre de mission,
- être attentif à l'évolution de carrière,
- proposer des missions précises dans le cadre du contrat de travail, en cohérence avec le projet de l'association,
- déterminer les domaines d'activité et de responsabilité, en relation avec les fonctions des élus,
- déterminer des horaires de travail qui permettent :
  - d'organiser l'emploi du temps du salarié dans la journée,
  - de réserver des créneaux pour que le salarié et les dirigeants bénévoles puissent se rencontrer et travailler ensemble,
- éviter toute ambiguïté quand le salarié souhaite exercer des activités bénévoles au sein de l'association,
- créer un binôme «élu-employeur» avec un autre élu que le président,
- valoriser le salarié, autrement qu'au travers de la reconnaissance du salaire ou de primes, en le remerciant et en le félicitant, au cours de réunion, et/ou à l'A.G de l'association,
- …

LES SALARIÉS :
LE CLUB AUSSI A DES ATTENTES !

Respect du contrat

Adhésion au projet du Club

Respect des valeurs du Club

L'Accueil des dirigeants

LES PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

Les dirigeants, des bénévoles avant tout :

- sont passionnés, exigeants, disponibles, compétents, responsables, engagés,
- exercent des responsabilités,
- peuvent être d'origines différentes : niveau social, professionnel, culturel,
- ne sont pas nécessairement élus mais doivent être licenciés,
- …

QUELQUES ATTENTES

- la reconnaissance,
- la considération,
- le respect,
- la valorisation,
- l'amitié,
- les valeurs du club, un état d'esprit,
- les informations sur les structures, l'organisation, les besoins, la gestion, le projet,
- la délégation, la responsabilisation,
- l'esprit d'équipe, la solidarité, la convivialité,
- le souhait de formation, de s'enrichir,
- les échanges, l'épanouissement personnel,
- la prise en compte de sa disponibilité,
- …

DES REPONSES POSSIBLES

- communiquer en proposant des informations sur :
  - le projet de l'association,
  - le fonctionnement de l'association (compte rendu des réunions),
  - le planning des manifestations,
  - les résultats sportifs,
- mettre à disposition une boite à idées,
- faire une réunion en début de saison, le point régulièrement, le bilan de fin de saison,
- définir les missions et les responsabilités de chacun en début de saison,
- ne pas proposer systématiquement une activité en rapport avec la profession,
- faire participer et intéresser en déléguant,
- tenir les engagements (de part et d'autre),
- faire participer, chaque fois que c'est possible, aux prises de décision (collégialité, solidarité, valorisation, reconnaissance…),
- évaluer,
- proposer des formations,
- récompenser (au sein du club, officiellement, ...),
- accepter les « nouveaux », les intégrer, les faire participer,
- créer des moments de convivialité,
- ...

CAS PARTICULIER DES NOUVEAUX DIRIGEANTS

- présenter l'association (plaquette),
- présenter les autres dirigeants et leur demander de se présenter,
- mettre en confiance,
- aider à leur intégration,
- solliciter doucement et progressivement,
- responsabiliser graduellement,
- …

LES DIRIGEANTS :
LE CLUB AUSSI A DES ATTENTES !

Respect des engagements

Transmission des valeurs du Club

Transmission de l'image du Club

EXEMPLE D'ANIMATION VECUE

Dans un club mixte de 150 licenciés en zone rurale, l'équipe dirigeante comprend 25 bénévoles qui œuvrent régulièrement.

Objectif :

- créer un moment de rencontre et de convivialité,
- valoriser les dirigeants,
- solidariser l'équipe des dirigeants,
- apporter une reconnaissance aux dirigeants,
- permettre un enrichissement personnel.

Action :

Week-end à X…
Le club décide d'organiser un week-end à X… pour offrir à ses dirigeants une rencontre de Ligue Féminine. Cette sortie s'adresse également aux conjoints (46 personnes).
Réalisation du projet en collaboration avec le club et la municipalité de X...

Samedi : voyage en autobus.
14 h : départ, arrivée à 17 h, installation à l'hôtel,
18 h : accueil à l'hôtel de ville,
19 h : accueil par le club dans la salle (places offertes),
20 h : rencontre de basket-ball suivie du repas d'après - match.

Dimanche :
9 h : visite de la région, et d'une curiosité locale,
13 h : repas dans un restaurant local.
Retour vers 19 h.

Le coût de la sortie, 110 € par personne, est pris en charge par le groupement sportif.

L'Accueil des parents

LES PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

Les parents :

- sont partenaires privilégiés de l'association,
- participent plus ou moins à l'activité du club,
- peuvent être très impliqués, mais aussi quasi inexistants,
- peuvent devenir dirigeants,
- …

QUELQUES ATTENTES

- une structure organisée, sécurisée, sur laquelle ils peuvent compter pour confier leur enfant,
- un entraîneur éducateur et compétent,
- la progression de leur enfant,
- l'acceptation et l'intégration de leur enfant par et dans le groupe,
- le plaisir de leur enfant (convivialité, camaraderie),
- l'épanouissement de leur enfant grâce au sport collectif,
- le respect des horaires,
- l'information sur le club,
- la rencontre avec d'autres parents pour former un groupe,
- …

DES REPONSES POSSIBLES

- mettre en place un encadrement de qualité sportive et éducative pour la transmission des valeurs du club,
- organiser une réunion en début de saison pour présenter l'association, son organisation, ses structures, son fonctionnement, ses valeurs, mais aussi en précisant qu'il s'agit d'une structure non commerciale,
- accueillir les parents aux entraînements, aux matches,
- informer des progrès de leur enfant, de son absence aux entraînements s'ils ne l'accompagnent pas (cf. livret de suivi des écoles de minibasket, guide de l'assistant de minibasket),
- communiquer régulièrement des informations sur la vie du club, les activités sportives et festives, le calendrier de la saison,
- organiser des manifestations festives pour rassembler parents et enfants,
- sensibiliser les parents à la vie du club, les valoriser lorsqu'ils commencent à participer aux activités (lettre de remerciements, invitation à un match, une manifestation, …),
- …

LES PARENTS :
LE CLUB AUSSI A DES ATTENTES !

Respect des engagements

Implication dans la vie du Club

Adhésion aux valeurs du Club

EXEMPLE D'ANIMATION VECUE

Dans un club mixte de 220 licenciés en zone rurale, à audience cantonale.

Objectif :

- intéresser et motiver les nouveaux parents en vue de devenir de futurs dirigeants,
- fidéliser de nouveaux parents.

Action :

Invitation de tous les parents concernés à la fin d'un entraînement (le deuxième ou le troisième de la saison) dans une salle de réunion attenante à la salle de sports, préalablement préparée.
Accueil des participants par le président du club.
Distribution du fascicule expliquant la vie du club, son histoire, la fréquence des réunions, les équipes, etc. Découverte et commentaires autour du document.
Présentation du livret du babybasketteur.
Explication de la philosophie du babybasket : découverte ludique d'un sport collectif et de toutes ses composantes.
L'esprit des rencontres : il ne s'agit absolument pas d'un championnat mais de plateaux autour d'activités et de jeux divers.
Echanges concernant les contraintes des parents :

- l'adhésion,
- la licence,
- le suivi des enfants par la prise en compte du livret du babybasketteur (s'intéresser à ce qu'il fait),
- le respect des horaires (entraînements, rencontres),
- l'engagement dans le fonctionnement de l'équipe (transport, organisation de goûters, etc.).

Après avoir répondu aux questions et aux interrogations des parents, l'animation se termine par le verre de l'amitié et un goûter pour les enfants.

L'Accueil des visiteurs

LES PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

Le visiteur :

- a toutes les caractéristiques d'un « invité »,
- est un public externe à l'association, mais qui fait partie de la « famille basket »,
- c'est l'équipe adverse qui comprend les joueurs, mais aussi l'entraîneur, et éventuellement quelques accompagnateurs (dirigeant, parents, kiné...),
- arrrive en « terrain adverse », ce qui peut le prédisposer à la critique (retard, manque de matériel, terrain glissant, manque de lumière...),
- …

QUELQUES ATTENTES

- une salle ou une aire de jeu apte à la pratique du basket,
- des vestiaires propres, disponibles à leur arrivée, avec douches chaudes,
- du matériel adapté (banc ou chaises en quantité suffisante, ballons d'échauffement corrects, bouteilles d'eau, trousse de soins disponible en cas de besoin),
- le respect de l'horaire du début de match,
- une bonne organisation assurée,
- l'accueil à l'arrivée par un dirigeant,
- la reconnaissance comme étant un partenaire de jeu indispensable,
- le respect et la sécurité de l'arrivée au départ,
- la convivialité à l'issue de la rencontre (goûter pour les jeunes, boisson de fin de rencontre, ou davantage !...),
- …

DES REPONSES POSSIBLES

- anticiper les besoins éventuels des visiteurs (envoyer un plan d'accès, collecter les infos pour le programme, …),
- vérifier les équipements avant la rencontre (cf. guide du dirigeant),
- vérifier la propreté du vestiaire avant utilisation,
- accueillir les joueurs, et individuellement les accompagnateurs et entraîneurs,
- prévenir en cas de circonstances particulières (animation pendant l'intervalle, …),
- échanger sur la vie des deux clubs en présence,
- annoncer la réception d'après match,
- tenir les engagements et rester courtois en toutes circonstances,
- saluer les visiteurs lorsqu'ils quittent la salle,
- …

LES VISITEURS :
LE CLUB AUSSI A DES ATTENTES !

Participation à une ambiance positive

Respect

Convivialité

L'Accueil des institutionnels

LES PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

Les institutionnels :

- sont très sollicités,
- sont externes au groupement sportif,
- ne vivent pas dans le club et n'ont pas de lien direct avec le club,
- peuvent saisir l'opportunité de se faire mieux connaître,
- sont très contents d'être invités,
- sont soucieux de l'image de marque du sport,
- sont source de décision et de pouvoir financier et/ou sportif,
- sont incontournables dans la vie du basket,
- …

QUELQUES ATTENTES

- la connaissance de la situation du club, de son projet avec ses objectifs,
- la rencontre avec les dirigeants,
- l'utilisation des fonds attribués au travers du suivi des objectifs, des résultats de la politique annoncée,
- la reconnaissance pour l'intérêt qu'ils portent au club,
- le respect de leur emploi du temps,
- l'opportunité de se faire connaître et être reconnu et de faire passer un message,
- …

DES REPONSES POSSIBLES

- présenter le club, son projet avec ses objectifs à l'aide d'un dossier bien argumenté qui peut être un extrait du projet club (cf. guide de la démarche projet),
- assurer le suivi des objectifs, évaluer, communiquer les résultats obtenus,
- informer sur la vie du club,
- penser à les inviter aux manifestations du club, sans les solliciter à ce moment là,
- mettre des moyens à disposition : places de choix réservées, sièges confortables, …,
- prévoir et s'assurer qu'un dirigeant sera présent et attentif, mais sans ostentation, à leurs côtés pendant leur présence,
- donner des explications simples si nécessaire sur le déroulement de la rencontre,
- prendre le temps de les présenter avant le match,
- les valoriser lors des manifestations surtout lorsqu'ils sont impliqués (remise de coupe, citation dans la presse, …),
- …

LES INSTITUTIONNELS :
LE CLUB AUSSI A DES ATTENTES !

Compréhension Aide Soutien

L'Accueil des partenaires

LES PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

Le partenaire :

- est externe à l'association,
- peut être externe au monde sportif,
- a des liens privilégiés avec des membres du groupement sportif,
- ne vit pas dans le club et n'en n'a pas un besoin direct, primordial,
- est très sollicité,
- saisit l'opportunité de se faire mieux connaître,
- accorde une importance capitale à la vie locale,
- …

QUELQUES ATTENTES

- la connaissance, la valorisation en vue de la publicité de l'entreprise,
- le retour économique sur investissement,
- la retombée médiatique,
- la recherche d'une image sportive, sociale, éducative,
- la reconnaissance individuelle des acteurs de l'entreprise,
- la rencontre avec d'autres entreprises en dehors du milieu professionnel,
- la possibilité d'assister à des rencontres sportives,
- la possibilité d'offrir des entrées aux clients ou partenaires privilégiés,
- le respect de leur emploi du temps,
- la connaissance de la situation du club (projet, budget, …),
- la reconnaissance pour l'intérêt qu'il porte à l'association,
- …

DES REPONSES POSSIBLES

- proposer de disposer des supports publicitaires nombreux et variés : affichage dans les salles de sport (panneaux, sol, etc…), maillots et équipements sportifs, encarts dans les calendriers, les journaux et autres supports écrits,
- profiter des manifestations sportives pour faire des annonces publicitaires,
- utiliser et profiter de manifestations importantes pour les inviter et les faire connaître (rassemblements, tournois locaux, coupes, tournois internationaux, finales …),
- créer un « club entreprises » pour permettre et favoriser les rencontres,
- organiser des rencontres entre entreprises : repas, matches, cérémonies, …,
- mettre des moyens à disposition : places de choix réservées, sièges confortables,
- …

EXEMPLE D'ANIMATION VECUE

Dans un club mixte de 220 licenciés en zone rurale à audience cantonale.

Objectif :

- fidélisation des 140 partenaires,
- création d'un « club entreprises »,
- apport économique non négligeable.

Dans de telles situations, la « fiche action » se révèle être un document très précieux pour réussir son action. (c.f le guide de la démarche projet).

Action :

LA SOIREE DES PARTENAIRES

Cette soirée réunit 450 personnes. Elle comprend une réception avec remise de cadeaux, un banquet et un bal.

Avant :

Fixer la date au début de la saison sportive et la faire connaître rapidement aux partenaires.

Inviter les partenaires un mois avant la date prévue (deux invitations gratuites avec possibilité de venir avec d'autres personnes moyennant paiement). Communiquer le menu.

Préparer la salle : aménagement d'une salle de sport (décoration, isolation phonique, agencement des tables, de la piste de danse, d'un lieu de rencontres,…), prévoir le repas.

Organiser la soirée : accueil, confection et service du repas, animation, bien préciser le rôle et les tâches de chacun. Le succès de la soirée est à la mesure de la préparation.

Pendant :

Accueil des participants : vestiaire, rafraîchissements, contacts. Remise des cadeaux à tous les partenaires (par exemple : une cravate et un foulard à l'effigie du groupement sportif à chaque couple).

Présentation de toutes les entreprises.

Repas : les joueuses et joueurs de toutes les équipes seniors, en tenue de soirée servent les convives.

Bal et animation de qualité. La sonorisation doit permettre les conversations particulières.

Remercier et saluer les convives à leur départ, à la remise du vestiaire.

Après :

Rangement des diverses salles.

Envoi d'une lettre de remerciements à tous les participants.

Evaluation de la soirée : nombre de participants par rapport aux partenaires engagés, nombre d'entreprises renouvelant leur confiance au groupement sportif, nombre de nouveaux adhérents au « club entreprises ».

Bilan financier (déficitaire de 600 €, moins que celui de 1000 € prévu au budget prévisionnel).

LES PARTENAIRES :
LE CLUB AUSSI A DES ATTENTES !

Aide financière et/ou matiérielle

Respect du contrat

L'Accueil des spectateurs

LES PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

Les spectateurs :

- sont externes au groupement sportif,
- sont source de recettes et facteur d'influence,
- sont les baromètres pour les médias,
- étalonnent la représentativité de l'association par rapport aux collectivités locales, aux partenaires,
- peuvent être des membres de la famille de joueurs,
- peuvent être d'anciens joueurs, d'anciens dirigeants, des amoureux du basket, des curieux, pas forcément basketteurs,
- peuvent être à la recherche d'une famille d'accueil,
- …

QUELQUES ATTENTES

- Le plaisir, la joie de voir un match de basket,
- la possibilité de « passer » un moment agréable en toute sécurité, sans s'ennuyer,
- le souvenir et voir ce qu'est devenu le club,
- le plaisir et l'émotion de revoir des têtes connues,
- la sensation de voir des « stars » ou des personnages importants,
- la sensation de participer à un événement,
- …

DES REPONSES POSSIBLES

- Prévoir, organiser et mettre des moyens à disposition : buvettes, toilettes, sièges confortables, …,
- Informer pour mieux connaître ou reconnaître en distribuant des programmes, composition des équipes, …,
- Mettre en place une animation autour du basket (pom-pom girls, concours divers, remise de récompenses, bourriche…),
- …

LES SPECTATEURS :
LE CLUB AUSSI A DES ATTENTES !

Soutien

Respect

Participation à l'image du Club

L'Accueil des médias

LES PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

Les médias :

- sont des professionnels de la communication,
- sont des intermédiaires de la communication :
  - écrite locale : presse quotidienne, ou hebdomadaire,
  - orale : radios locales,
  - audiovisuelle : télévision,
- sont externes au groupement sportif,
- sont très sollicités,
- sont « marchands »,
- …

QUELQUES ATTENTES

- exigences professionnelles importantes : ils ont un public à satisfaire,
- qualité, fiabilité et rapidité de l'information,
- importance de la communication : accueil des personnes, moyens mis à disposition,
- respect des horaires : directs radio ou télévision,
- priorité à l'information « vendable »,
- obtention de moyens pour préparer la rencontre,
- identification de la ou des personnes référentes dans le club,
- …

DES REPONSES POSSIBLES

- mettre des moyens à disposition pendant les rencontres : lieu confortable, bonne visibilité, fax, téléphone, internet,
- préparer des articles :
  - dossiers de presse (programme, équipes, présence des élus, …),
  - comptes rendus de rencontres, tournois, manifestations du club avec photos si possible,
- aider les correspondants de presse locaux amateurs méconnaissant notre sport,
- organiser des conférences de presse avec remise d'un dossier complet présentant le groupement sportif, et/ou une manifestation importante,
- créer un partenariat avec les journaux locaux : réalisation des affiches pour les rencontres de la saison par exemple,
- prévoir un dirigeant référent,
- …

LES MÉDIAS :
LE CLUB AUSSI A DES ATTENTES !

Coopérer Communiquer Se faire connaître

Exemple de guide d'auto-évaluation

Ce tableau n'est pas un « modèle », mais il est destiné à donner des idées pour faire l'inventaire et l'évaluation des actions conduites pour accueillir.

Une fiche peut être réalisée par « public » à accueillir.

Les réponses proposées dans ce guide peuvent servir de base pour énumérer les actions et animations indispensables et souhaitables. Elles seront adaptées aux spécificités locales et à celles de votre association. Elles seront complétées par vos réalisations effectives, mais également avec vos idées et vos souhaits.

Actions et animations	**Existe déjà**	**Reste à faire**	**Observation** **Fiche action** **Responsable de la fiche action**
Accueil des enfants			
Un carnet de suivi			
Des manifestations festives (halloween, Noël, rois, anniversaires, …)			
Saluer l'enfant à l'arrivée et à la fin, et lui faire dire bonjour et au revoir			
…			
…			
Accueil des entraîneurs			
Donner des infos sur le projet du club			
Prévoir et assurer son intégration			
…			
…			
Accueil des officiels			
Communiquer en donnant des infos sur le club			
Demander régulièrement comment se sont déroulées leurs interventions			
…			
…			
Accueil de …			

Conclusion

Un certain nombre d'attentes sont communes, quels que soient les publics :

LE RESPECT

LA RECONNAISSANCE

LA CONVIVIALITE

LE RESPECT DES ENGAGEMENTS

L'INTÉGRATION

LA CONFIANCE

Y répondre c'est déjà savoir accueillir !

L'accueil ne se décrète pas, c'est une action volontariste

afin de :

- donner envie de venir dans l'association,
- donner envie de rester dans l'association,
- donner envie de s'investir dans l'association.

°°°

Ce guide est destiné à aider les dirigeants dans leur volonté de développer leur groupement sportif et l'activité Basket.

Des formations spécifiques de dirigeants sont organisées par :

- les comités départementaux,
- les ligues régionales,
- la commission fédérale de formation,
- et sont le lieu d'échanges particulièrement riches…

…où nous espérons vous retrouver !

Pour tout contact :

- F.F.B.B : Commission fédérale de formation
01 53 94 25 43,

- Le siège de votre ligue régionale ou de votre comité départemental.

Remerciements

Ce document a été réalisé et mis en page par les membres de la commission de formation :

Paola BLACHIER, Stéphanie GIRARD, Chantal MUSTIERE, Bernard BASTIAT, Pierre BONNAUD, Gilbert CADIN, Pierre CECCATO, Jacques DENEUX, Pierre DEPETRIS, Jean-Marie FLORET, Pierre HERMANN, Serge LABELLE, Christian MIGOUT, Gérald NIVELON, Georges PANZA, Jean Pierre ROGER, Michel SAINTRAPT,

avec le concours de Benoît KLEIBER, d'André LE BASTARD (expert à la commission de formation) ainsi que de Thierry DUPERE l'illustrateur,

et les avis de la commission des jeunes, du conseil des jeunes, de la commission technique fédérale, de la direction technique nationale, de la commission fédérale des arbitres marqueurs chronométreurs.

Vous pouvez retrouver ce guide sur le site de la F.F.B.B.

www.basketfrance.com